

RECEPTION PROCESSING RANK DETERMINING METHOD AND CALL CENTER SYSTEM APPLYING THE RANK DETERMINING METHOD

Publication number: JP2004241963

Publication date: 2004-08-26

Inventor: ISHIYAMA MASATAKA

Applicant: HITACHI INFORMATION TECHNOLOGY

Classification:

- International: G06Q10/00; H04M3/42; G06Q10/00; H04M3/42; (IPC1-7): H04M3/42; G06F17/60

- European:

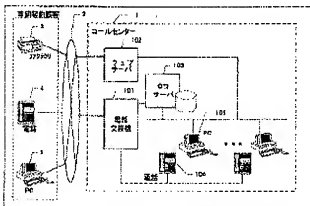
Application number: JP20030027985 20030205

Priority number(s): JP20030027985 20030205

Report a data error here

Abstract of JP2004241963

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a system capable of imparting priority to the calls from customers while taking the deadline date and the time into consideration.



Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide

(51) Int. Cl. 7

H04M 3/42

G06F 17/60

F I

H04M 3/42

G06F 17/60

E

172

テーマコード(参考)

5K024

審査請求 未請求 請求項の数 5 O L (全 11 頁)

(21) 出願番号 特願2003-27985 (P2003-27985)
 (22) 出願日 平成15年2月5日(2003.2.5)

(71) 出願人 000153454
 株式会社日立インフォメーションテクノロ
 ジー
 神奈川県足柄上郡中井町境456番地
 110000073
 (74) 代理人 特許業務法人プロテック
 石山 昌孝
 (72) 発明者 神奈川県足柄上郡中井町境456番地 株
 式会社日立インフォメーションテクノロ
 ジー内
 Fターム(参考) 5K024 AA76 AA79 BB04 CC01 CC07
 DD01 EE01 GG01 GG05 HH03

(54) 【発明の名称】 受付処理ランク決定方法及び該ランク決定方法を用いたコールセンターシステム

(57) 【要約】

【課題】顧客からのコールを〆切日時を考慮して優先順位を付与できるシステムの提供。

【解決手段】顧客からの電話を担当オペレータに割り当てるACD機能と、前記顧客から他の通信手段により、オペレータが応対することのできる通信機能とを有するコールセンターシステムにおいて、前記顧客の月次の〆日時や日次の〆切日時間、至急着信したものを処理してほしいとき(特別〆日時)などの、顧客の〆切日時にあわせたランク設定とそれに基づくオペレータへの着信指示を行うことにより、〆切期限のせまった顧客からの電話や他の通信手段による着信を優先的に前記オペレータのPCに割り当て、前記コールセンターに着信した後の受付処理遅延により迷惑のかかることを防止するもの。

【選択図】 図1

